



**Centro Universitario de Ciencias de la Salud**

**Programa de Estudio por Competencias Profesionales Integradas**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CURSO**

Centro Universitario

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

Departamento:

DEPTO. DE SALUD PUBLICA

Academia:

Nombre de la unidad de aprendizaje:

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Clave de la materia:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de horas:	Valor en créditos:
I8560	18	16	34	3

Tipo de curso:	Nivel en que se ubica:	Programa educativo	Prerrequisitos:
CT = curso - taller	Licenciatura	(MCPE) MEDICO CIRUJANO Y PARTERO / 7o.	CISA I8563

Área de formación:

BASICA PARTICULAR OBLIGATORIA

Perfil docente:

Debe ser un profesor formado en el ámbito en el área de salud y con nivel de especialidad o maestría, capacitado para la enseñanza por competencias profesionales integradas. Comprometido con la docencia y el aprendizaje colaborativo.

Elaborado por:

- Cambero González, Enriqueta Guadalupe
- Chávez Ramírez, Salvador
- Márquez Villarreal, Hilda Guadalupe
- Nagatome O'hara, Humberto Manabu
- Cisneros García, Rigoberto Antonio
- Kumazawa Ichikawa, Miguel Roberto

Evaluado y actualizado por:

Academia de Administración (y Calidad de los Servicios de Salud) del Departamento de Salud Pública.  
Jefe del Departamento de Salud Pública

Fecha de elaboración:

17/03/2017

Fecha de última actualización aprobada por la Academia

17/03/2017

## 2. COMPETENCIA (S) DEL PERFIL DE EGRESO

<b>MEDICO CIRUJANO Y PARTERO</b>
<b>Profesionales</b>
Aplica los principios, teorías, métodos y estrategias de la atención médica, de forma integral e interdisciplinaria, hacia las principales causas de morbilidad y mortalidad humana utilizando el método clínico, epidemiológico y social, actuando con respeto a la diversidad cultural, ambiental y de género, con eficacia y eficiencia en el manejo de recursos y trabajo colaborativo e interdisciplinario; en el contexto de la transición epidemiológica y con respeto a las políticas de salud locales, nacionales e internacionales.
Establece una relación médico-paciente efectiva con un enfoque biopsicosocial durante su práctica profesional, para mejorar la calidad de atención.

## 3. PRESENTACIÓN

<p>La Administración de la Calidad en los Servicios de Salud, es una de las unidades de aprendizaje que pertenece al área básica particular obligatoria, ubicada en el séptimo ciclo de la carrera de Médico Cirujano y Partero, encargada de presentar a los estudiantes los saberes teóricos, prácticos y formativos necesarios, para que desarrollen sus habilidades en la organización y operación en los servicios de salud.</p> <p>Así como facilitar la elaboración de prácticas seguras y de calidad que lleven al estudiante a un referente para su formación, y una guía que le comprometa con el paciente en su actividad clínica. Práctica que no puede quedar al margen de la administración, ya que el profesional de medicina necesita instrumentos que aproximen la teoría a la práctica, así como promover la prevención y la seguridad en todos los ámbitos de su actuación, centrada en la forma de administrar y proporcionar calidad, siempre encaminada a evitar los eventos adversos que puedan presentarse en la prestación de los servicios de salud.</p> <p>El Gobierno Federal Mexicano, en respuesta a las iniciativas promovidas por la Organización Mundial de la Salud, reconoce la importancia de estas acciones como un componente fundamental de la mejora de la calidad y la seguridad en los servicios de salud, establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y en el Programa Sectorial de Salud del mismo periodo.</p>
---

## 4. UNIDAD DE COMPETENCIA

Establece una relación médico-paciente efectiva con un enfoque biopsicosocial durante su práctica profesional, para mejorar la calidad de la atención.
--

## 5. SABERES

<b>Prácticos</b>	Aplica los principios, teorías, métodos y estrategias de la administración y la calidad en los servicios de salud. Desarrolla herramientas para el análisis y reflexión de modelos y métodos administrativos aplicables a la mejora de la calidad de los servicios de salud.
<b>Teóricos</b>	Identifica y comprende los principios y paradigmas básicos de la administración y calidad en los servicios de salud. Agrupa contenidos que fortalecen la adquisición de conocimientos y técnicas para el desarrollo administrativo y de calidad de los servicios de salud.
<b>Formativos</b>	Desarrolla una actitud reflexiva y crítica hacia el conocimiento y práctica en la mejora de la calidad de los servicios de salud. Demuestra la capacidad de trabajo en equipo a través de la interacción, liderazgo y comunicación eficaz y asertiva.

## 6. CONTENIDO TEÓRICO PRÁCTICO (temas y subtemas)

<ol style="list-style-type: none"><li>1. Paradigmas básicos de la Administración</li><li>1.1. Concepto y escuelas de la administración.</li><li>1.2. Conceptos y atributos para la administración en salud.</li><li>1.3. Proceso administrativo y sus elementos.</li></ol>
--

- 1.4. Teoría general de sistemas-pensamiento estratégico-planeación estratégica.
2. Calidad y Seguridad de los Servicios de Salud
- 2.1. Antecedentes históricos de la calidad.
- 2.2. Conceptos de dimensiones y modelos de calidad.
- 2.3. Políticas nacionales para la calidad en salud. Plan Nacional de Desarrollo – Programa Sectorial de Salud – Programa de Acción Específico de calidad vigente y normatividad aplicable.
- 2.4. Gestión de la calidad. Modelos y criterios para la gestión y la seguridad.
- Elementos y modelos de proyectos de mejora de la calidad y seguridad de la atención.

## 7. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE POR CPI

Este curso taller emplea dos tipos de estrategias de enseñanza-aprendizaje: la primera hace referencia a las estrategias que promueven la comprensión mediante la organización de la información como las fichas de trabajo, los mapas conceptuales, el resumen y el ensayo, juntos estimulan la identificación de conceptos claves, interpretación, comprensión e inferencia sobre las lecturas que se realizan; también promueven un pensamiento lógico y la inserción de nuevos conocimientos en la estructura del pensamiento. La segunda estrategia es de tipo grupal mediante el uso de metodologías activas que contribuyen en el desarrollo de competencias, esto a través de guías y reportes de visitas a instituciones y a diferentes niveles de la atención.

Se anexa el apartado de Planeación e Instrumentación Didáctica, en el que se detallan las estrategias y las actividades de enseñanza y de aprendizaje (técnicas, actividades no presenciales, entre otras), así como recursos y materiales didácticos, uso de TIC's, u otros contextos de desempeño.

## 8. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE POR CPI

8.1. Evidencias de aprendizaje	8.2. Criterios de desempeño	8.3. Contexto de aplicación
Ficha de trabajo (1.1. y 1.2.) (2.1. y 2.2.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiza la información documental del trabajo de investigación.</li> <li>Desarrolla la capacidad de análisis.</li> <li>Identifica conceptos e ideas claves de la lectura.</li> </ul>	Aula
Mapa conceptual (1.3. y 1.4) (2.3).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica conceptos e ideas claves de la lectura y establece relaciones entre ellos.</li> <li>Interpreta, comprende e infiere la lectura realizada.</li> <li>Identifica el grado de comprensión del tema.</li> <li>Visualiza la estructura y organización del pensamiento.</li> </ul>	Aula
Resumen (2.4. y 2.5).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza la información documental del trabajo de investigación.</li> <li>Sintetiza un texto con las ideas principales.</li> <li>Selecciona las ideas del autor.</li> <li>Identifica el grado de comprensión del tema.</li> </ul>	Aula
Guía – reporte de visita a instituciones de salud: hospitalización (Temas 1 y 2).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrolla habilidades del pensamiento crítico.</li> <li>Desarrolla la competencia comunicativa al saber</li> </ul>	Institución de diferentes niveles. Aula

	<ul style="list-style-type: none"> <li>argumentar y contrarrestar.</li> <li>• Promueve el aprendizaje colaborativo.</li> <li>• Resuelve problemas.</li> <li>• Aplica e integra conocimiento de diversas unidades de aprendizaje.</li> </ul>	
Guía – reporte de visita a instituciones de salud: consulta externa en primer nivel de atención. (Temas 1 y 2).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrolla habilidades del pensamiento crítico.</li> <li>• Desarrolla la competencia comunicativa al saber argumentar y contrarrestar.</li> <li>• Promueve el aprendizaje colaborativo.</li> <li>• Resuelve problemas.</li> <li>• Aplica e integra conocimiento de diversas unidades de aprendizaje.</li> </ul>	Institución de primer nivel de atención. Aula
Ensayo “La administración de los servicios de salud y la calidad centrada en el paciente”. (Temas 1 y 2).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrolla el pensamiento crítico: analiza, sintetiza, emite juicios y valoraciones.</li> <li>• Desarrolla la capacidad de búsqueda rigurosa de información.</li> <li>• Desarrolla la capacidad de comunicación escrita.</li> </ul>	Aula

## 9. CALIFICACIÓN

No.	Concepto	Porcentaje de calificación
1	Ficha de trabajo	12
2	Mapa conceptual	12
3	Resumen	12
4	Guía – reporte de visita a instituciones de salud: hospitalización.	20
5	Guía – reporte de visita a instituciones de salud: consulta externa en primer nivel de atención.	20
6	Ensayo “la administración de los servicios de salud y la calidad centrada en el paciente”.	24
	<b>Total</b>	<b>100</b>

## 10. ACREDITACIÓN

El resultado de las evaluaciones será expresado en escala de 0 a 100, en números enteros, considerando como mínima aprobatoria la calificación de 60.

Para que el alumno tenga derecho al registro del resultado de la evaluación en el periodo ordinario, deberá estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, y tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades.

El máximo de faltas de asistencia que se pueden justificar a un alumno (por enfermedad; por el cumplimiento de una comisión conferida por autoridad universitaria o por causa de fuerza mayor justificada) no excederá del 20% del total de horas establecidas en el programa.

Para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, debe estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente; haber pagado el arancel y presentar el comprobante

correspondiente y tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Martínez, A. (2012). Nuevo enfoque de la teoría general de la Administración. Guadalajara, Jalisco, México: IDEA. pp.25-62.
- Martínez, A. (2010). Manual de Planeación Estratégica para la Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud. Guadalajara, Jalisco, México: Universidad de Guadalajara. pp.17-55.
- Martínez, A. (2010). Gestión de la calidad y seguridad clínica. Guadalajara, Jalisco, México: IDEA. pp.19-248.
- Aranz, J. (2014). La seguridad en la práctica clínica, una dimensión de la calidad asistencial. En Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias (1-1382). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. pp.1284-1310.
- Lemus, J., Arangues y Oros, V. Lucioni, M. y col. (2009). Administración Hospitalaria y de Organizaciones de Atención de la Salud. Rosario Argentina: Editorial Corpus. pp.21-655.
- Blanco, J. & Maya, J. (2014). Tomo II Administración de servicios de salud. 3ra. Edición. Medellín Colombia: Fondo Editorial. pp.1-221.
- Gobierno de la República. (2013). Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. México: pp.9-183.
- Gobierno de la República. (2013). Programa Sectorial de Salud 2013-2018. México: pp.7-105.
- Secretaría de Salud. (2013). Programa de Acción Específico. Estrategia Nacional para la Consolidación de la Calidad en los Establecimientos y Servicios de Atención. Programa Sectorial de Salud 2013-2018. Dirección General de Calidad y Educación en Salud. México: pp.7-88.

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Martínez, A. (2010). Gestión de la calidad en los servicios de salud. Guadalajara, Jalisco, México: Universidad de Guadalajara. pp.19-248.
- Chávez, S. & Cambero, E. (2007). Gestión de la calidad hospitalaria. En Gestión Hospitalaria (23-458). Guadalajara, Jalisco, México: IDEA. pp.195-209.